

RANCANGAN SISTEM INFORMASI ONLINE BOOKING PADA SALON "CANTIK"

Vina Georgiana

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Binus University
Jl. K.H. Syahdan No. 9, Palmerah, Jakarta Barat 11480
vinageorgiana@binus.edu

ABSTRACT

A management can utilize information technology to produce effective and efficient business process that eventually will increase customer satisfaction. The purpose of this study is to analyze and design the needs of online booking information system of Cantik Salon. In conducting the analysis and system design, object-oriented method is applied using Mathiassen approach.

Keywords: *design, information system, online booking*

ABSTRAK

Pihak manajemen dapat memanfaatkan teknologi informasi guna menghasilkan proses bisnis yang efektif dan efisien, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis dan merancang kebutuhan sistem informasi online booking pada Salon Cantik. Dalam melakukan analisis dan perancangan sistem, diterapkan metode berorientasi objek dengan pendekatan Mathiassen.

Kata kunci: *rancangan, sistem informasi, pemesanan online*

PENDAHULUAN

Ketika anda berada dalam bisnis salon, anda mungkin berpikir bahwa berhubungan dengan layanan dan kecepatan koneksi internet merupakan perhatian anda yang terakhir. Tetapi ketika hal ini memperlambat bisnis dan membuang waktu pelanggan, hal ini dapat menjadi suatu prioritas.

Salon Cantik adalah sebuah salon yang menawarkan berbagai macam pelayanan premium yang meliputi *salon hair services*, *salon body services*, dan *spa*. Kepuasan konsumen merupakan perhatian utama dari Salon Cantik, oleh karena itu Salon Cantik hanya mempekerjakan tenaga terlatih dan profesional. Jumlah konsumen yang semakin banyak dan keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki oleh Salon Cantik menyebabkan konsumen yang datang seringkali harus mengantri lama dan sebagian besar dari mereka yang memiliki aktivitas yang padat mengeluhkan kondisi ini.

Oleh karena itu, pihak manajemen ingin memanfaatkan teknologi informasi dalam hal ini untuk memberikan fasilitas pemesanan *online* sehingga dapat mendukung terciptanya proses bisnis yang lebih efektif dan efisien.

METODE

Dalam penelitian ini, digunakan metode berorientasi objek dengan pendekatan Mathiassen (Mathiassen, 2000) yang dibagi menjadi dua tahapan. Pertama, pengumpulan data melalui survei atas sistem berjalan dan wawancara terhadap pihak terkait. Kedua, analisis kebutuhan berdasarkan data yang didapatkan dan analisis kebutuhan akan sistem baru menggunakan *Rich Picture* dan *Use Case Diagram*, kemudian dilakukan perancangan sistem informasi. Dalam perancangan sistem informasi *online booking* akan digambarkan *Class Diagram* dan *Navigation Diagram*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi Pustaka

Menurut O'Brien (2003, p.8), sistem adalah kumpulan elemen yang saling berinteraksi membentuk suatu tujuan. Sedangkan informasi adalah data yang telah diproses menjadi bentuk yang memiliki arti bagi penggunanya (McLeod, 2001, p.12).

Sistem informasi adalah sebuah pengaturan terhadap manusia, data, proses, presentasi informasi dan teknologi informasi yang saling berinteraksi untuk mendukung proses pemecahan masalah dan juga kebutuhan pengambilan keputusan oleh para manajer dan pengguna (Whitten, 2001:8). Komponen sistem informasi meliputi perangkat keras, perangkat lunak, manusia, data, dan jaringan.

E-commerce merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan proses perdagangan melalui jaringan internet. Hartman (2000) dalam bukunya *Net-Ready* mendefinisikan *e-commerce* sebagai suatu jenis dari mekanisme bisnis secara elektronik yang memfokuskan diri pada transaksi bisnis berbasis individu dengan menggunakan internet sebagai medium pertukaran barang atau jasa baik antara dua buah institusi (B-to-B), maupun antara institusi dan konsumen langsung (B-to-C).

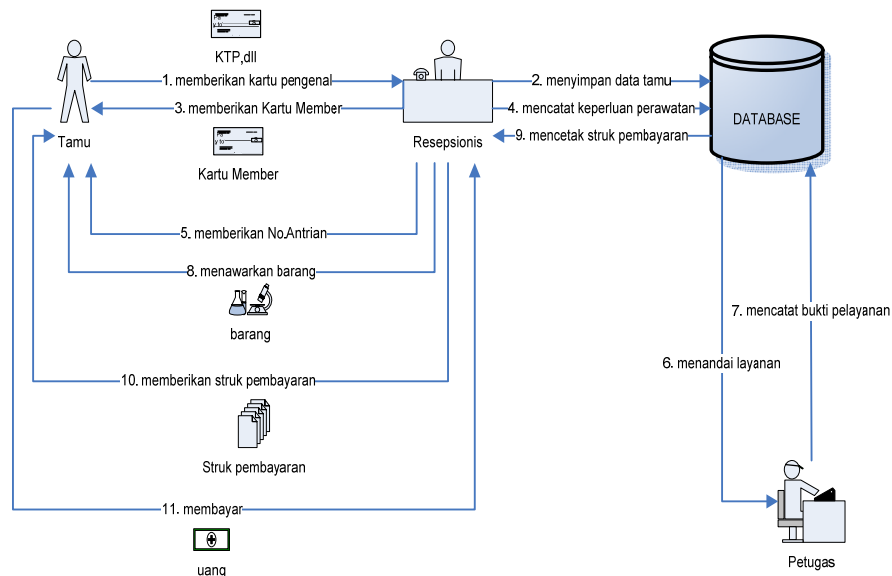
Pemesanan adalah "suatu tindakan memesan (tempat atau barang) atau melibatkan jasa dari (individu atau kelompok)" (*reservation*, 2011). Sedangkan *Online* adalah "tersambung ke suatu jaringan komputer atau dapat diakses oleh komputer". *Online* juga dapat diartikan "sedang terhubung (in progress)" (*online*, 2011).

Analisis Sistem yang Berjalan

Berikut ini merupakan proses pendaftaran dan pemesanan yang berjalan pada Salon Cantik (Gambar 1). Pertama, tamu yang datang ke salon akan langsung dilayani oleh resepsionis salon. Setelah itu resepsionis akan menanyakan kartu member tamu, jika tamu belum memiliki maka resepsionis akan meminjam Kartu Pengenal milik tamu (KTP, dll) untuk mengambil data diri tamu dan memberikan kartu member, dimana kartu ini harus dibawa setiap kali datang ke salon tersebut. Jika tamu sudah memiliki kartu member, resepsionis akan langsung menanyakan perawatan yang diinginkan oleh tamu tersebut. Resepsionis akan mencatat keperluan tamu ke dalam *note* layanan yang akan diberikan kepada petugas yang akan melayani tamu tersebut. Jika ada permintaan khusus dari tamu, akan disertakan ke dalam *note* layanan tersebut.

Setelah mencatat keperluan tamu ke dalam *note* layanan, resepsionis akan memberikan nomor antrian kepada tamu, dimana nomor tersebut akan dipanggil oleh resepsionis berdasarkan urutannya. Jika pada saat nomor dipanggil tamu tidak ada, maka tamu tersebut akan digeser menjadi nomor yang paling akhir. Saat tamu dilayani, petugas akan melayani sebaik-baiknya hingga tamu benar-benar merasa puas akan pelayanan salon. Setelah selesai, petugas akan memberi tanda pada *note* layanan sebagai tanda "sudah terlayani" dan akan memberikan *note* pelayanan salon mengenai apa saja yang dilakukan kepada resepsionis. Jika ada tambahan-tambahan khusus, seperti sampo dan obat yang harus digunakan tamu, akan disertakan dalam *note* pelayanan salon.

Tamu yang telah selesai dilayani akan langsung ke resepsionis untuk melakukan pembayaran. Pada saat akan membayar, tamu akan ditanyai apakah ada tambahan atau tidak, dalam hal ini resepsionis menawarkan barang yang dijual oleh salon, seperti vitamin rambut, dll. Jika tamu berminat, maka akan ditambahkan kedalam daftar struk pembayaran yang akan dicetak. Setelah selesai semuanya, maka resepsionis akan mencetak struk pembayaran rangkap 2, satu untuk tamu dan satu lagi untuk disimpan resepsionis, dan tamu akan membayar sesuai dengan nominal yang tertera dalam struk.



Gambar 1. Rich picture sistem yang berjalan.

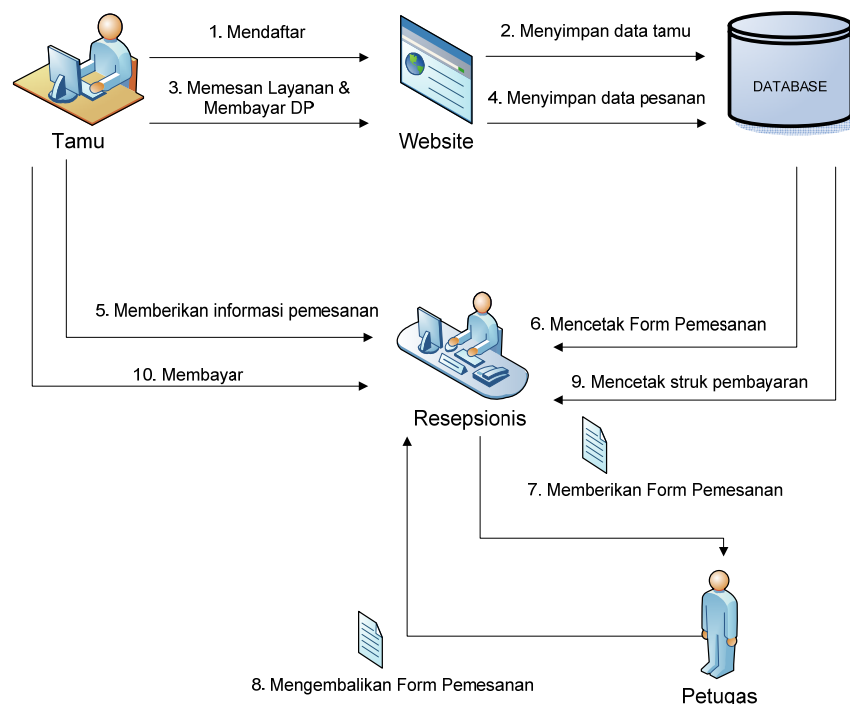
Masalah yang Dihadapi

Berdasarkan analisis dan diskusi dengan pihak manajemen salon, didapat beberapa masalah. Adapun masalah tersebut adalah pelanggan harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu, karyawan salon sulit untuk memberikan pelayanan yang terbaik karena harus terburu-buru. Hal ini merupakan kendala yang sangat besar bagi kelangsungan bisnis salon tersebut.

Proses Bisnis Sistem Baru

Berikut ini sistem baru yang diusulkan untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh Salon Cantik terkait dengan proses bisnisnya (Gambar 2). Tamu yang belum menjadi member harus mendaftar terlebih dahulu. Pendaftaran dapat dilakukan di salon maupun secara *online* melalui website. Tamu yang sudah menjadi member, dapat melakukan *online booking* melalui website, sehingga ketika tamu datang ke salon tidak perlu lagi menunggu tetapi langsung dapat dilayani oleh petugas. Ketika melakukan *online booking*, tamu dapat memilih berbagai layanan dan petugas yang akan melayani. Setelah itu, tamu harus membayar DP sebesar 30% dari total pembayaran. Pembayaran dilakukan melalui website dengan menggunakan credit card. Apabila tamu membatalkan pemesanan, uang DP yang telah dibayarkan tidak dapat dikembalikan.

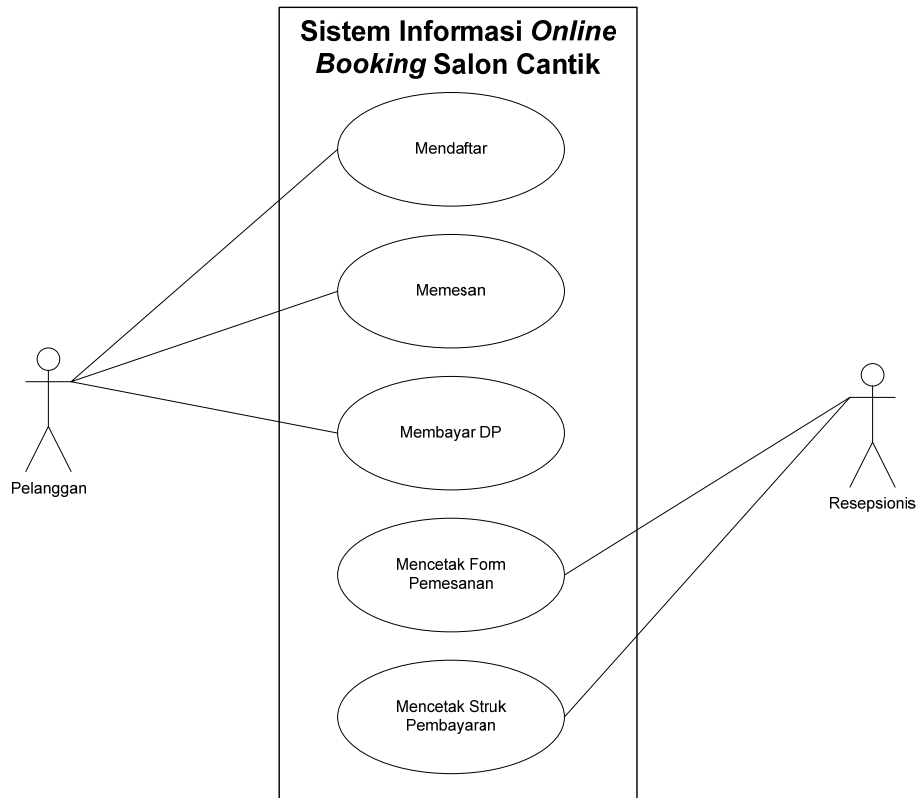
Saat datang ke salon, tamu yang telah melakukan *online booking* dapat langsung menuju ke bagian resepsionis. Bagian resepsionis akan meng-input id member dan mencetak form pemesanan yang telah dilakukan. Kemudian form pemesanan tersebut akan diberikan kepada petugas dan pelanggan dapat langsung dilayani. Apabila terdapat tambahan layanan, maka petugas akan mencatatnya pada form pemesanan. Setelah selesai, petugas akan mengembalikan form pemesanan kepada resepsionis, resepsionis akan mengecek ulang transaksi yang telah dilakukan dan menghitung sisa pembayaran yang harus dibayarkan oleh pelanggan, kemudian resepsionis akan mencetak struk pembayaran rangkap 2, satu untuk tamu dan satu lagi untuk disimpan resepsionis, dan tamu akan membayar sesuai dengan nominal yang tertera dalam struk.



Gambar 2. Rich picture sistem yang diusulkan.

Use Case Diagram

Kebutuhan *user* dianalisis menggunakan *Use Case Diagram* (Gambar 3).



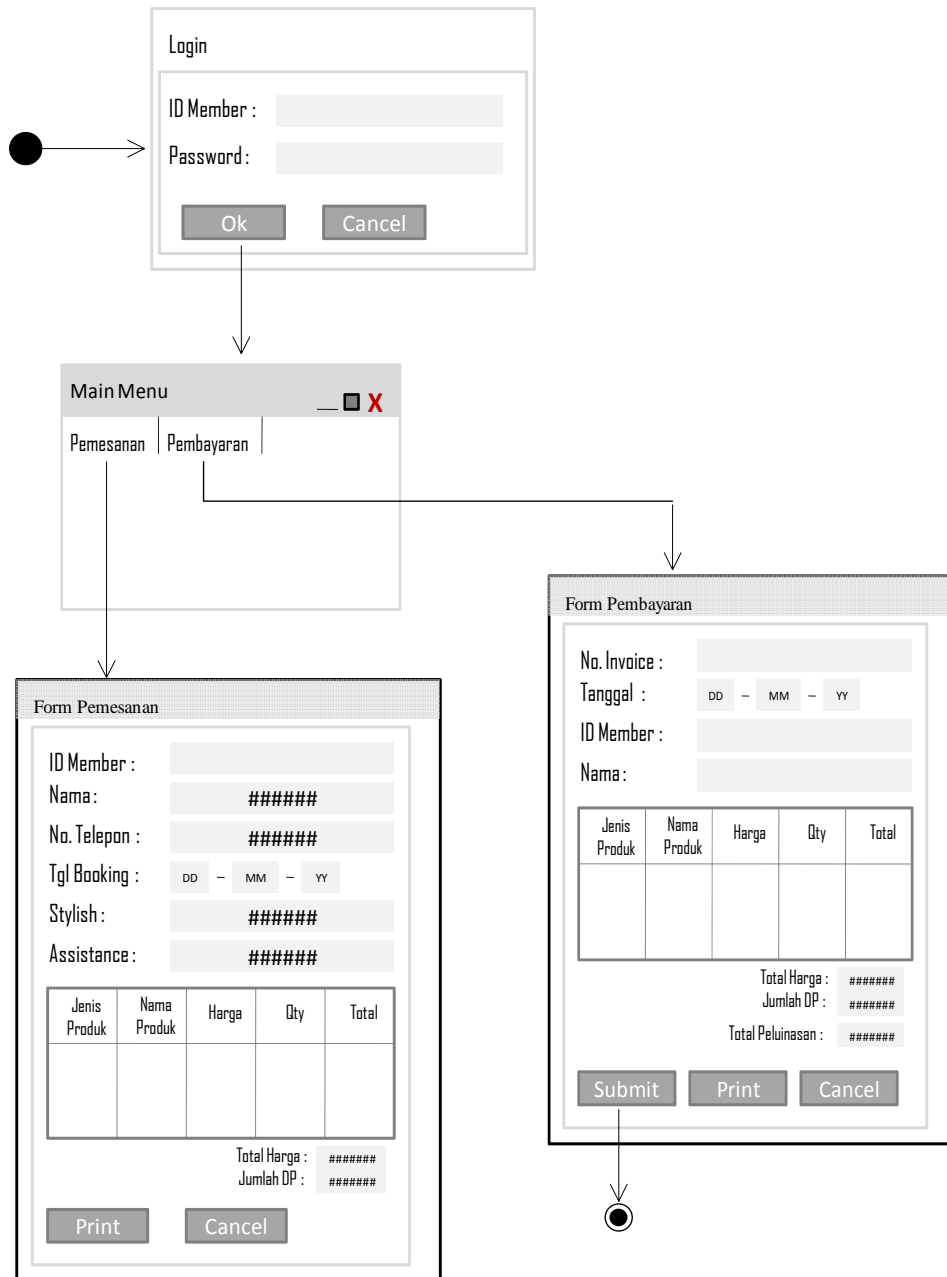
Gambar 3. Use case diagram.

Navigation Diagram

Secara garis besar, sistem ini dibagi menjadi 2, yaitu *interface* yang akan digunakan oleh pelanggan saat mendaftar dan memesan secara *online* (dapat dilihat pada Gambar 4), dan *interface* yang digunakan oleh resepsionis untuk melakukan proses konfirmasi pemesanan dan pelunasan pembayaran (Gambar 5).



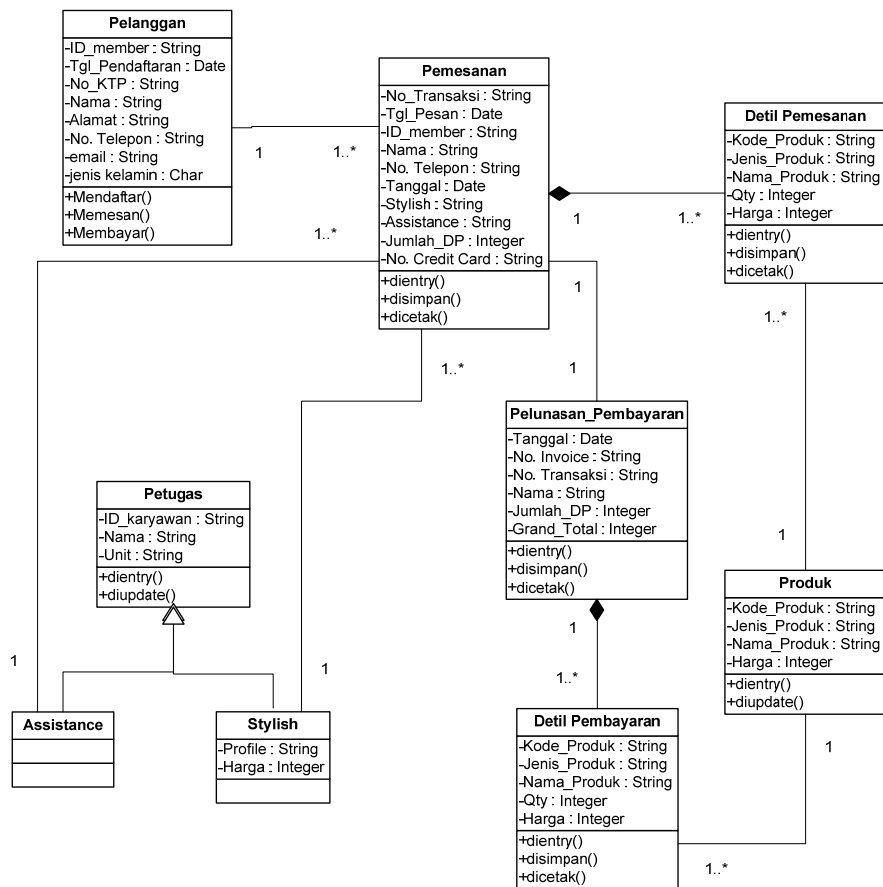
Gambar 4. Navigation diagram pelanggan.



Gambar 5. Navigation diagram resepsionis.

Class Diagram

Model dari sistem informasi yang diusulkan ditunjukkan pada Gambar 6.



Gambar 6. Class diagram.

PENUTUP

Berdasarkan sistem yang diusulkan, sistem baru dapat menjadi alternatif solusi bagi permasalahan yang dihadapi oleh Salon Cantik pada sistem berjalan, dimana pelanggan harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan karena banyaknya jumlah pelanggan dan terbatasnya tenaga terlatih pada Salon Cantik. Dengan adanya sistem baru, dimana pelanggan dapat melakukan *online booking* sebelum berkunjung ke Salon Cantik, akan memberikan beberapa keuntungan, yaitu bagi pelanggan dapat menghemat waktu dan biaya, serta bagi Salon Cantik dapat memperoleh proses bisnis yang lebih efektif dan efisien dan memaksimalkan penggunaan sumber daya. Adapun saran untuk pengembangan lebih lanjut adalah pengembangan sistem informasi yang terintegrasi dari seluruh kegiatan operasional Salon Cantik yang meliputi penjualan, persediaan, pembelian, penggajian, serta pengembangan customer relationship management (CRM).

DAFTAR PUSTAKA

Mathiassen, L., Madsen, Nielsen, & Stage. (2000). *Object Oriented Analysis and Design*, (1st ed.). Aalborg, Denmark: Marko Publishing ApS.

- McLeod, R., and Schell, G. (2006). *Management Information Systems*, (10th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- O'Brien, J. A. (2003). *Introduction to Information System: Essentials for the e-Business Enterprise*, (11th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Online. (2011). Freedictionary.com. Diakses 7 Februari 2011, dari <http://www.thefreedictionary.com/online>.
- Reservation. (2011). *Freedictionary.com*. Diakses 7 Februari 2011, dari <http://www.thefreedictionary.com/reservation>.
- Whitten, J. L., Bentley, L. D., & Dittman, K. C. (2004). *System Analysis and Design Method*, (6th ed.). New York: McGraw-Hill.